

**GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA  
RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA  
ATENCIÓN PRESTADA EN EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA  
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2009**

**Ficha Técnica**

**Responsable:** Grupo de Participación Ciudadana

**Periodo de Ejecución:** Julio 01 de 2009 a Septiembre 30 de 2009

**Población objetivo:** Los clientes externos que ingresan al Ministerio de Minas y Energía

**Tipo de muestreo:** Probabilístico

**Características de la muestra:** El número de los encuestados fue de 132 personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada por parte de funcionarios de la entidad

**Tamaño de la muestra:** 132

**Metodología de análisis:** Descriptiva

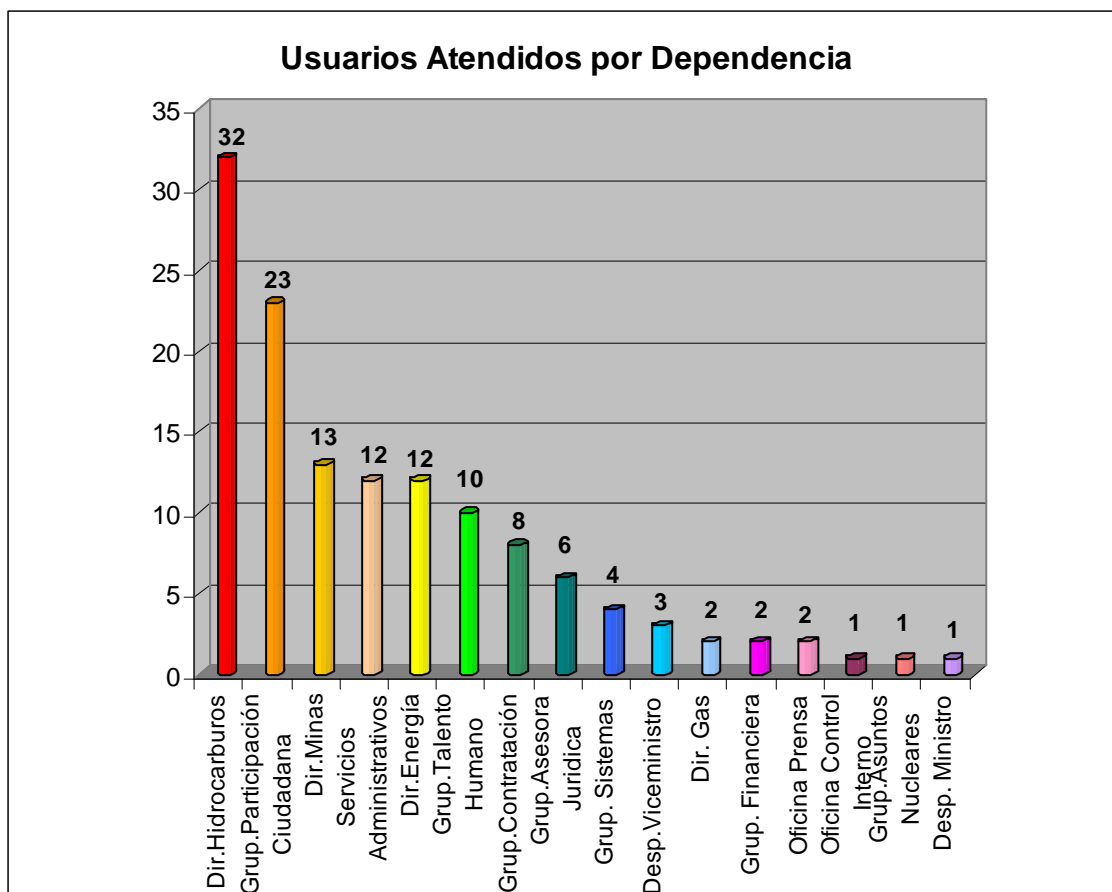
**Ítems evaluados:** 3

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

**Resultados Generales**

**Dependencias consultadas o requeridas por parte de nuestros clientes:**

<b>Dependencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Dir. Hidrocarburos	32	23%
Grup. Participación Ciudadana	23	19%
Dir. Minas	13	10%
Grup. Servicios Administrativos	12	9.0%
Dir. Energía	12	9.0%
Grup. Talento Humano	10	7.5%
Grup. Contratación	8	6.0%
Grup. Asesora Jurídica	6	4.5%
Grup. Sistemas	4	3.0%
Desp. Viceministro	3	2.5%
Dir. Gas	2	1.5%
Grup. Financiera	2	1.5%
Oficina Prensa	2	1.5%
Oficina Control Interno	1	1.0%
Grup. Asuntos Nucleares	1	1.0%
Desp. Ministro	1	1.0%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



Las dependencias que atendieron el mayor volumen de usuarios durante el tercer trimestre fueron la Dirección de Hidrocarburos, el Grupo de Participación Ciudadana, la Dirección de Minas, el Grupo de Servicios Administrativos y la Dirección de Energía. También se puede apreciar que hubo un aumento considerable de clientes atendidos por parte del Grupo de Talento Humano y el Grupo de Contratación, si lo comparamos con las demás dependencias que atendieron visitantes en menor proporción.

En la gráfica se puede apreciar la frecuencia y las dependencias visitadas, lo que permite determinar las acciones a tomar en cada dependencia respecto a la atención de usuarios y clientes externos, lo que redundará en el mejoramiento de las características de calidad, oportunidad y eficacia en la prestación del servicio.

A continuación se describen los ítems calificados por los clientes externos:

- Actitud
- Oportunidad
- Eficacia

### **Actitud**

#### **Definición de Actitud:**

Todas aquellas propiedades que debe tener un funcionario con sus clientes (Visitantes), como amabilidad, cordialidad y respeto.

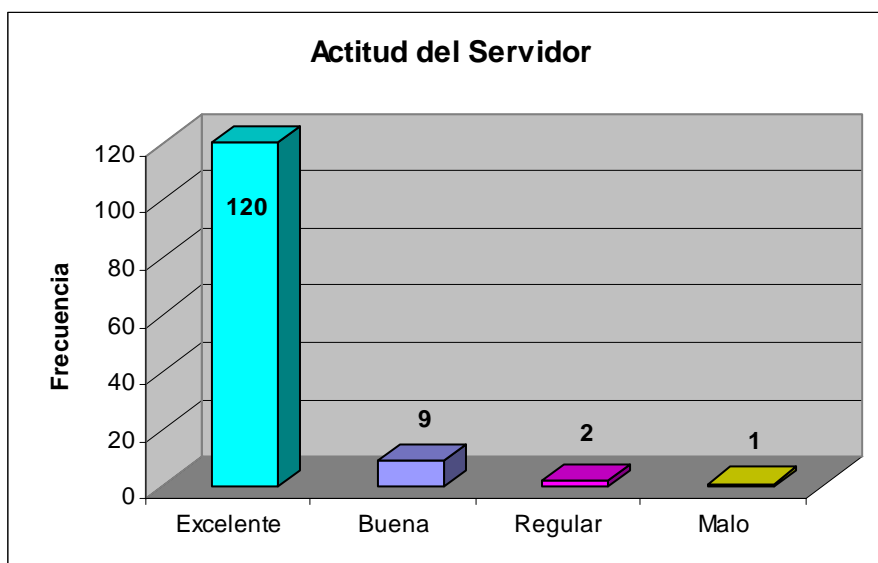
Se preguntó a nuestros clientes “La actitud del funcionario en la atención le pareció”:

Excelente  
Buena  
Regular  
Mala

**Resultados generales de la percepción de la actitud que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención**

Ítems calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	120	90%
Buena	9	7%
Regular	2	2%
Malo	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Del 100% de la población encuestada, el 90% considera que la actitud en la atención es excelente; el 7% que equivale a 9 personas considera que es buena; el 2% considera que es regular y 1 persona consideró como mala la calidad en el servicio del ministerio. Es de aclarar que ninguna persona dejó de responder al ítem.



En la gráfica anterior se puede ver muy claramente la opinión de la mayoría de los visitantes, ya que de 132 ciudadanos que visitaron el Ministerio de Minas durante el tercer trimestre, 120 señalaron como excelente la actitud de los funcionarios en lo referente a la atención, en menor proporción es decir 9 personas opinaron que era buena, 2 personas creyeron que fue regular y en un porcentaje mínimo, es decir 1 persona solamente, opinó que era mala. Si comparamos esta grafica de Actitud del servidor público con la misma grafica del trimestre anterior, podemos ver que la diferencia es minima y que perdura la opinión de excelente.

En la siguiente gráfica podemos observar la percepción que tienen los visitantes del Ministerio de Minas y Energía, sobre la Actitud de los funcionarios que los atendieron en cada una de las dependencias:

Dependencia	ACTITUD					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	33	0	0	0	1	34
Gr. Participación Ciudadana	21	4	0	0	0	25
Dir. Energía	13	0	0	0	1	14
Dir. Minas	11	1	0	1	1	14
Dir. Gas	4	0	0	0	0	4
Gr. Talento Humano	5	0	1	0	0	6
Gr. Asuntos Nucleares	1	0	0	0	0	1
Gr. Serv. Administrativos	4	3	1	0	0	8
Gr. Sistemas	4	0	0	0	0	4
Gr. Financiera	2	0	0	0	0	2
Gr. Contratación	8	0	0	0	0	8
Of. Prensa	2	0	0	0	0	2
Of. Asesora Jurídica	5	0	0	0	0	5
Of. Control Interno	1	0	0	0	0	1
Despacho del Ministro	1	0	0	0	0	1
Despacho del Viceministro	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>132</b>

### Oportunidad

#### **Definición de oportunidad:**

Conveniencia de tiempo y lugar, que se sucede en el tiempo planeado.

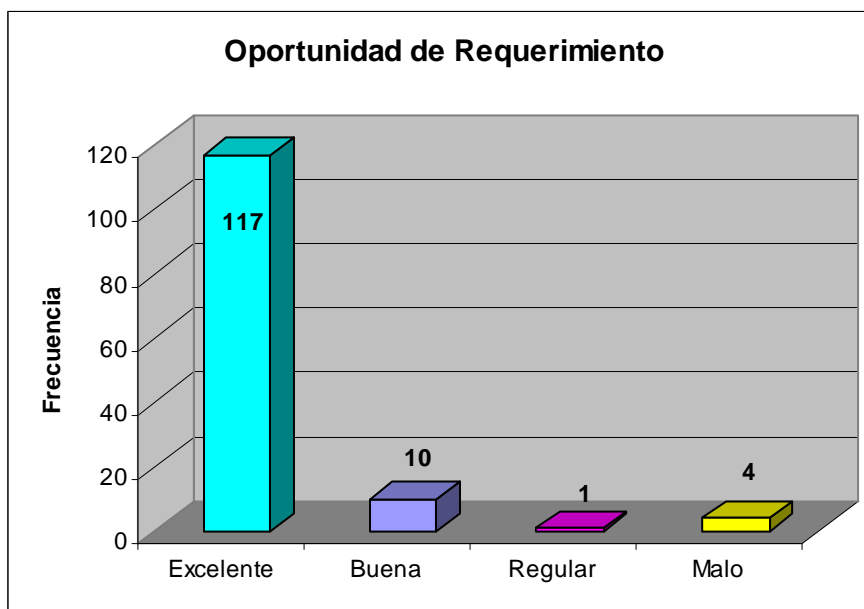
Se preguntó a nuestros clientes: “La oportunidad” a su requerimiento fue:

Excelente  
Buena  
Regular  
Mala

#### **Resultados generales de la percepción de la oportunidad al requerimiento que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención**

Ítems Calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	117	88%
Buena	10	7%
Regular	1	1%
Malo	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

El 88% de los visitantes al Ministerio de Minas, que equivale a 117 personas consideran que la oportunidad es excelente, el 7% que equivale considera que es buena y el 1% considera que es regular. Sin embargo 4 personas del total de los visitantes no estuvieron de acuerdo con la oportunidad en la atención y lo calificaron como malo.



Como se puede observar el porcentaje de excelencia en la oportunidad del servicio es sobresaliente y muy parecido al trimestre anterior si lo comparamos con los otros tres ítems, pues mientras que en el segundo trimestre este valor se ubicó en 66%, en esta oportunidad es el 88% de la población, que equivale a 117 encuestados.

A continuación se indica la percepción que tienen los usuarios de la oportunidad al requerimiento por dependencia:

Dependencia	OPORTUNIDAD					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	31	0	0	0	1	32
Gr. Participación Ciudadana	23	3	0	0	0	26
Dir. Energía	11	0	0	0	1	12
Dir. Minas	11	0	0	1	1	13
Dir. Gas	4	0	0	0	0	4
Gr. Talento Humano	8	2	0	0	0	10
Gr. Asuntos Nucleares	1	0	0	0	0	1
Gr. Serv. Administrativos	6	3	1	0	0	10
Gr. Sistemas	4	0	0	0	0	4
Gr. Financiera	1	0	0	0	0	1
Gr. Contratación	7	0	0	0	0	7

Of. Prensa	0	1	0	0	1	2
Of. Asesora Jurídica	5	0	0	0	0	5
Of. Control Interno	0	1	0	0	0	1
Despacho del Ministro	0	1	0	0	0	1
Despacho del Viceministro	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>132</b>

### **Eficacia**

**Definición de eficacia:**  
Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Se preguntó a nuestros clientes: “La Eficacia” de la atención le pareció:

Excelente

Buena

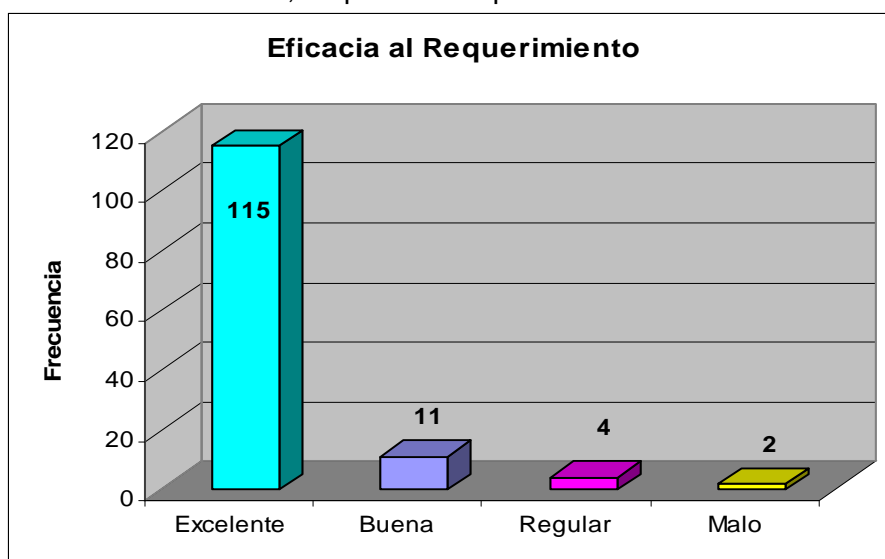
Regular

Mala

### **Resultados generales de la percepción de la eficacia en la atención que brinda el Ministerio de Minas y Energía en la atención**

Ítems Calificados	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	115	88%
Buena	11	6%
Regular	4	4%
Malo	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Del total de la población encuestada, el 88% que equivale a 115 personas consideran que la eficacia en la atención por parte de los servidores públicos es excelente, el 6% considera que es buena, el 4% es decir 4 personas, consideran que es regular y 2 personas o sea el 2% del total, respondieron que era mala la eficacia en la atención.



La eficacia del servicio por parte de los funcionarios del Ministerio de Minas, la consideran 115 visitantes como excelente, lo que demuestra una gran similitud con la opinión del mismo ítem, en el trimestre inmediatamente anterior.

La siguiente gráfica nos muestra la percepción que tienen los usuarios acerca de la eficacia en cada una de las dependencias del Ministerio de Minas.

Dependencia	EFICACIA					Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Responde	
Dir. Hidrocarburos	29	0	0	0	3	32
Gr. Participación Ciudadana	18	7	1	0	0	26
Dir. Energía	12	0	0	0	0	12
Dir. Minas	10	0	0	1	2	13
Dir. Gas	4	0	0	0	0	4
Gr. Talento Humano	6	2	2	0	0	10
Gr. Asuntos Nucleares	1	0	0	0	0	1
Gr. Serv. Administrativos	6	1	1	1	0	9
Gr. Sistemas	4	0	0	0	0	4
Gr. Financiera	1	0	0	0	0	1
Gr. Contratación	7	0	0	0	1	8
Of. Prensa	1	0	0	0	1	2
Of. Asesora Jurídica	5	0	0	0	0	5
Of. Control Interno	1	0	0	0	0	1
Despacho del Ministro	1	0	0	0	0	1
Despacho del Viceministro	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>132</b>

A continuación podemos ver la tendencia positiva en lo referente al grado de satisfacción del cliente del Ministerio de Minas, frente a la atención personalizada por parte de los funcionarios de la entidad.

VARIABLE	OPINIÓN				
	Excelente (%)	Bueno (%)	Regular (%)	Malo (%)	No responde (%)
Actitud	90%	7%	2%	1%	0.0%
Oportunidad	88%	7%	1%	4%	0.0%
Eficacia	88%	6%	4%	2%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>88,60%</b>	<b>6,66%</b>	<b>2,33%</b>	<b>2,33%</b>	<b>0.0%</b>

Las gráficas que a continuación se muestran reflejan el grado de satisfacción del visitante, en lo referente a la atención por cada una de las dependencias, comparándolo con el resultado global de la entidad, haciendo posible que cada

dependencia pueda ver y analizar el nivel de avance por trimestre y además si lo considera necesario, tome sus propias acciones de mejoramiento.

Para la elaboración de las siguientes gráficas se tuvo en cuenta las características de “excelente” y “bueno” únicamente, ya que estos resultados indican que la atención recibida fue percibida como satisfactoria en los tres diferentes ítems de actitud, oportunidad y eficacia. De la misma forma es de aclarar que los resultados porcentuales fueron transformados a puntos, sobre un máximo de 5.0

<b>Despacho Ministro</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Despacho del Ministro</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	<b>5.0</b>
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Despacho Viceministro</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Despacho del Viceministro en cada variable</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	<b>5.0</b>
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Dirección Hidrocarburos</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Dirección de Hidrocarburos</b>
Actitud	4.9	4.9
Oportunidad	4.8	4.9
Eficacia	4.7	4.5
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.8</b>



<b>Dirección Energía</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Dirección de Energía</b>
Actitud	4.9	4.9
Oportunidad	4.8	4.9
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.9</b>

<b>Dirección Minas</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Dirección de Minas</b>
Actitud	4.9	4.3
Oportunidad	4.8	4.2
Eficacia	4.7	3.9
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.1</b>

<b>Dirección de Gas</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Dirección de Gas</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Grupo de Participación Ciudadana</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo Participación Ciudadana</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Oficina de Prensa</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la oficina de Prensa</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	<b>5.0</b>
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Oficina Asesora Jurídica</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Oficina Asesora Jurídica</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Oficina de Control Interno</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para la Oficina de Control Interno</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Grupo de Talento Humano</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Talento Humano</b>
Actitud	4.9	4.2
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	4.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.4</b>

<b>Grupo de Asuntos Nucleares</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Asuntos Nucleares</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	<b>5.0</b>
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Grupo de servicios Administrativos</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Servicios Administrativos</b>
Actitud	4.9	4.2
Oportunidad	4.8	4.5
Eficacia	4.7	3..9
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.2</b>

<b>Grupo de Sistemas</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Sistemas</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Grupo de Financiera</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Financiera</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	5.0
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>5.0</b>

<b>Grupo de Contratación</b>		
<b>Variable</b>	<b>Media General para cada Variable</b>	<b>Media para el Grupo de Contratación</b>
Actitud	4.9	5.0
Oportunidad	4.8	5.0
Eficacia	4.7	4.4
<b>PROMEDIO DEPENDENCIA</b>		<b>4.8</b>

### **Opinión de los visitantes al Ministerio de Minas y Energía**

#### **Pregunta:**

¿Qué es lo que más le gustó del Ministerio de Minas y Energía?

#### **Respuestas:**

- El aseo y la infraestructura del edificio.
- El personal y las instalaciones.
- La buena atención.
- La atención personalizada.
- Apoyo y una respuesta pronta a las inquietudes.
- Buena atención y buen servicio desde la entrada.
- El cambio de la fachada.
- Las nuevas instalaciones.
- La información fue bastante clara.
- El orden en todas las dependencias visitadas.
- La nueva imagen del Ministerio.
- La amabilidad de sus funcionarios.
- La buena disponibilidad para atender a los visitantes.
- La rapidez en la atención.
- Bueno el sentido humano.
- Excelente la puntualidad en la respuesta.
- Agilidad en la atención al usuario.
- Se encuentra toda la información requerida.
- Existe el respeto por los usuarios.
- Muy buena la atención en la Biblioteca.
- Todas las inquietudes fueron resueltas.

#### **Pregunta:**

¿Que es lo que menos le gustó del Ministerio de Minas y Energía?

#### **Respuesta:**

- El parqueadero no es adecuado.
- La conexión a Internet.
- Los ascensores no prestan el servicio.
- Los vigilantes.
- Demasiado olor a comida en el segundo piso.
- Muy incomodo por la remodelación.

- Se requiere un espacio adecuado para el consultorio médico.
- No hay prontitud en la atención.
- El tinto.
- Falta de señalización del edificio.
- No facilitan toda la información sobre Decretos.
- No es buena la atención a la entrada del edificio.
- Llenar formatos cada vez que ingreso.
- La atención de los porteros.
- Demora en sacar fotocopias.

## **CONCLUSIONES**

Con base en las tablas comparativas de cada una de las dependencias visitadas, se puede decir que las proporciones en cada calificación de la atención percibida por los visitantes se mantienen similares para la mayoría de las dependencias, para algunas otras la calificación bajó en proporción negativa.

Es de aclarar que debido a que algunas de las encuestas no fueron diligenciadas en su totalidad, es posible que la calificación no sea tan positiva, ya que al no ser respondido alguno de los ítems; el porcentaje de calificación baja.

Los clientes que atendieron la encuesta han venido disminuyendo, en parte por que en varias ocasiones son las mismas personas las que visitan a diario el Ministerio de Minas y aducen ya haber llenado la encuesta en anteriores ocasiones.

Para el tercer trimestre aumentó la cantidad de dependencias visitadas, por esta razón alguna de las oficinas como por ejemplo, la oficina de Prensa y la oficina de Asuntos Nucleares no tienen comparativo con el trimestre anterior.